



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“Compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de tres
municipalidades de Lima Norte – 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

ROMERO VILLANUEVA, Maryury Nadia

ASESOR:

Mg. BARBOZA ZELADA, Luis Alberto

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Comportamiento Organizacional

LIMA – PERÚ

2017

Página de Jurado

Mg. Luis Barboza Zelada
PRESIDENTE

Mg. Víctor Espino Sedano
SECRETARIO

Mg. Carlos Velásquez Centeno
VOCAL

DEDICATORIA

*A **Dios** por guiarme para lograr mis objetivos y darme fuerzas para seguir adelante.*

*A **mis padres**, Alejandro Romero y Julia Villanueva por la motivación y apoyo incondicional.*

AGRADECIMIENTO

Agradecer a la Universidad Cesar Vallejo por permitirme ser parte de ella y formarme como profesional.

A mi asesor Mg. Luis Barboza por su apoyo para la elaboración de esta investigación.

A los Colaboradores de las municipalidades de Independencia, Santa Rosa y Ancón por su apoyo para la realización de este trabajo de investigación.

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Maryury Nadia Romero Villanueva, estudiante de la escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI: 76694179, con la tesis titulada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte - 2016”.

Declaro bajo juramento que:

1. El presente trabajo de investigación es de mi autoría.
2. He respetado las reglas y pautas internacionales de citas y referencias para las fuentes estudiadas. Puesto que, este trabajo de investigación no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; por ende, no ha sido anunciada ni ostentada anteriormente para adquirir algún grado académico anterior o título profesional.
4. Los datos mostrados en los resultados son reales, no han sido adulterados, ni duplicados, ni copiados y por esta razón los resultados que se exterioricen en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de timo (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (ostentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o alteración (representar falazmente las opiniones de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se resulten, sometiéndome a la normatividad actual de la Universidad César Vallejo.

Lima, febrero del 2017

Maryury Nadia Romero Villanueva

DNI: 76694179

PRESENTACIÓN

En cumplimiento con las normas instituidas en el reglamento para la elaboración y la sustentación de esta investigación de la universidad Cesar Vallejo, para adquirir el grado académico de licenciatura en Psicología, sitúo a su disposición este trabajo de investigación titulada “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte - 2016”.

Este trabajo tiene el propósito de establecer la correlación que existe entre las dos variables compromiso organizacional y satisfacción laboral de dar a conocer el nivel de compromiso y satisfacción laboral de estas instituciones, ya que se evidencia fuga de talentos, y rotación del personal a consecuencia de la insatisfacción que presencian los trabajadores en las municipalidades, lo cual afecta a la producción de la empresa.

Espero que esta investigación pueda contribuir a la ciencia, y motivar a los futuros investigadores a desarrollar este tema, asimismo se ajuste a los requerimientos determinados por nuestra universidad y obtenga su aprobación.

La autora.

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción .	1
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Trabajos previos	4
1.2.1. Internacionales	4
1.2.2. Nacionales	6
1.3. Teorías relacionadas al tema	8
1.3.1. Compromiso organizacional	8
1.3.2. Satisfacción laboral	14
1.3.3. Relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral	21
1.4. Formulación del problema	22
1.4.1. General	22
1.4.2. Específicos	22
1.5. Justificación de la investigación	23
1.6. Hipótesis	24
1.7. Objetivos de la investigación	24
1.7.1. General	24
1.7.2. Específicos	24
II. Método	25

2.1. Diseño de investigación	25
2.1.1. Tipo de investigación	25
2.2. Variables, operacionalización	26
2.2.1. Compromiso organizacional	26
2.2.2. Satisfacción laboral	26
2.2.3. Operacionalización	28
2.3. Población y muestra	30
2.3.1. Población	30
2.3.2. Muestra	30
2.3.3. Muestreo	31
2.3.4. Criterios de selección	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	32
Cuestionario de compromiso organizacional	32
Escala de satisfacción laboral [sl - spc]	40
2.5. Método de análisis de datos	49
2.6. Aspectos éticos	50
III. Resultados	50
IV. Discusión	67
V. Conclusión	70
VI. Recomendaciones	72
VII. Referencias	73
Anexos	76

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Fiabilidad de la Variable compromiso organizacional</i>	37
Tabla 2: <i>Estadística del total de elemento, Compromiso Organizacional</i>	38
Tabla 3: <i>“V” de Aiken de los ítemes de Compromiso Organizacional.</i>	39
Tabla 4: <i>Fiabilidad de la Variable Satisfacción Laboral</i>	44
Tabla 5: <i>Estadística del total de elemento, Satisfaccion Laboral</i>	45
Tabla 6: <i>“V” de Aiken de los ítemes de Satisfaccion Laboral</i>	47
Tabla 7: <i>Resultado de la variable sociodemográfica: Género</i>	50
Tabla 8: <i>Resultado de la variable sociodemográfica: Número de colaboradores</i>	51
Tabla 9: <i>Resultado de la variable sociodemográfica: Tiempo de Servicio</i>	52
Tabla 10: <i>Niveles de Compromiso Organizacional</i>	53
Tabla 11: <i>Niveles de Compromiso Organizacional por municipalidades</i>	53
Tabla 12: <i>Resultado conglomerado de los componentes de Compromiso</i>	54
Tabla 13: <i>Niveles de la Variable Satisfacción Laboral</i>	55
Tabla 14: <i>Niveles de la Variable Satisfacción Laboral por municipalidades</i>	56
Tabla 15: <i>Resultado conglomerado de los factores de Satisfacción</i>	57
Tabla 16: <i>Resultado de Normalidad de las variables</i>	60
Tabla 17: <i>Resultado de Normalidad por factores</i>	61
Tabla 18: <i>Resultado de correlación de Pearson de las variables</i>	62
Tabla 19: <i>Relación entre compromiso organizacional y beneficios laborales y/o remunerativos</i>	63
Tabla 20: <i>Relación entre compromiso organizacional y desarrollo personal</i>	64
Tabla 21: <i>Relación entre compromiso organizacional y desempeño de tareas</i>	65
Tabla 22: <i>Relación entre el compromiso organizacional y relación con la Autoridad</i>	66
Tabla 23: <i>Relación entre compromiso organizacional y Condiciones Físicas y/o Materiales</i>	76
Tabla 24: <i>Relación entre compromiso organizacional y Políticas Administrativas</i>	77
Tabla 25: <i>Relación entre compromiso organizacional y Relaciones Sociales</i>	78

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: <i>Distribución de la variable sociodemográfica: Género</i>	79
Figura 2: <i>Distribución de variable sociodemográfica: Número de colaboradores</i>	80
Figura 3: <i>Distribución de la variable sociodemográfica: Tiempo de servicio</i>	81
Figura 4: <i>Niveles de la Variable Compromiso Organizacional</i>	82
Figura 5: <i>Niveles de la Variable Satisfacción Laboral</i>	83

RESUMEN

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016. La investigación fue descriptivo - correlacional, de diseño No experimental y corte transversal. Para la recolección de datos se manejó dos pruebas psicológicas, el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen y la escala de satisfacción laboral de Sonia Palma. La población consta de 1380 colaboradores, se seleccionó una muestra de 301. Se hizo uso de un muestreo no probabilístico, de tipo accidental. Los resultados de este trabajo de investigación mostraron que el 53,8% de trabajadores se encuentra en un nivel Promedio, por otro lado, con respecto a la variable satisfacción laboral presenta un 33,9% de Alta Insatisfacción, influyendo más insatisfacción en las condiciones físicas y/o materiales en los colaboradores de las tres municipalidades de Lima Norte. Además, se comprobó que no existe correlación significativa entre estas dos variables, ya que tuvo 0,087 de correlación con un nivel de significancia de 0,131. Por tanto, se presume que si el personal se encuentra comprometido con su centro de labores no necesariamente mostraran satisfacción en las actividades que realizan.

Palabras clave: *compromiso organizacional, satisfacción laboral, municipalidades.*

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between organizational commitment and job satisfaction in collaborators from three municipalities in North - 2016. The research was descriptive - correlational, with a non - experimental and cross - sectional design. Two psychological tests were used to collect data, Meyer and Allen's organizational commitment questionnaire and Sonia Palma's job satisfaction scale. The population consists of 1380 collaborators, a sample of 301 was selected. A non-probabilistic, accidental type sampling was used. The results of this research showed that 53.8% of workers are in an Average level, on the other hand, with respect to the labor satisfaction variable presents a 33.9% of High Dissatisfaction, influencing more dissatisfaction in the conditions Physical and / or materials in the collaborators of the three municipalities of Lima North. In addition, it was found that there is no significant correlation between these two variables, since it had 0.087 correlation with a level of significance of 0.131. Therefore, it is presumed that if the staff is committed to their work center they do not necessarily show satisfaction in the activities they perform.

Key words: organizational commitment, job satisfaction, municipalities.

INTRODUCCIÓN

La pasión por nuestro trabajo suele ser uno de los aspectos que más satisfacción causan en el colaborador, esta cualidad es de gran importancia para las empresas lo cual denota contar con colaboradores responsables, comprometidas, laborando no solo por obtener una meta personal sino trabajar conjuntamente para lograr el éxito de la organización. sin embargo, existen múltiples factores que nos limitan a sentirnos comprometidos y satisfechos con lo que hacemos. Este estudio de investigación abarca ocho capítulos:

El Capítulo I comprende la realidad problemática, los trabajos previos, en el ámbito internacional y nacional también las teorías relacionadas al tema, en el que se mencionan los fundamentos teóricos de las dos variables, seguida la formulación del problema, justificación del estudio donde expone los motivos del porque se realizó esta investigación, hipótesis y objetivos generales y específicos.

El Capítulo II abarca el diseño de la investigación, población, muestra, se desarrolla el método de análisis y también se señalan los aspectos éticos. En el Capítulo III se expone todos los resultados obtenidos de las dos variables, cuadros, gráficos estadísticos e interpretación.

El Capítulo IV se describe la discusión donde se ejecuta una confrontación de los resultados obtenidos con los antecedentes que se consideraron ya sean internacionales o nacionales y las teorías planteadas en esta investigación.

En el Capítulo V se manifiestan las conclusiones a las cuales hemos llegado. En el Capítulo VI y VII se mencionan algunas recomendaciones, sugerencias y propuestas que nacen como resultado del trabajo a lo largo del proceso de investigación. Finalmente, en el Capítulo VIII nos referimos al soporte bibliográfico y anexos.

De esta manera pongo a su disposición este trabajo de investigación encauzado a determinar si existe relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016.

1.1. Realidad problemática

En estos tiempos estamos inmersos en un mundo globalizado el cual permite que las organizaciones surjan cada vez más gracias a los adelantos tecnológicos, las ideas creativas, competitividad laboral, entre otros; por ende, esto genera mayor responsabilidad y compromiso por parte de los colaboradores, su lealtad, habilidades, destrezas, competencias y eficacia reflejará resultados positivos y óptimos para la organización.

De acuerdo a (Robbins & Coulter, 2005), “el compromiso organizacional es el estado en el cual un subordinado se identifica con una empresa donde labora, es decir que la participación en el trabajo es la identificación con la organización empleadora”. (p.287)

Muchos empresarios, directivos y académicos buscan lograr aumentar el nivel de compromiso de sus colaboradores y así poder evitar la fuga de talentos. Las industrias deben plantearse nuevos retos, objetivos encaminados en la satisfacción de los mismos, quienes más que trabajadores o empleados, son el recurso fundamental para adquirir la eficiencia y la sostenibilidad dentro de una empresa.

Según (Newstrom, 2011) la satisfacción laboral es una “unión de emociones, sentimientos beneficiosos con los que los colaboradores descubren su trabajo”, un colaborador satisfecho mostrará más conductas a favor de la institución que uno menos satisfecho”. (p. 218 – 220).

El nuevo reto de las empresas es poder mantener satisfechos a sus colaboradores tanto en el trabajo, el sueldo, oportunidades, beneficios, supervisión lo cual ayuda en la mejora de la relación profesional/cliente; por el contrario, si un subordinado se encuentra insatisfecho esto generaría daños en su salud física, psicológica repercutiendo en la disminución de su rendimiento laboral, ausentismo, depresión, causándole estrés y otros problemas de salud.

En nuestro país, un 91% de compañías tiene como meta lograr una rotación inferior al 10% y el 67% de estas menores al 5%. Sin embargo, el 50% no retiene a sus empleados en su centro de labores, lo cual afecta de manera perjudicial a las empresas. Esta investigación se realizó a 179 Gerentes de Recursos Humanos, Finanzas y Administración de empresas locales, por ende, es necesario contar con el compromiso y responsabilidad de la alta gerencia, poseer políticas claramente determinadas, comprender y entender las motivaciones de los colaboradores, desarrollar líneas de carrera, entre otros, dicha investigación fue elaborada por PwC y HBC Consultores ("1er Estudio de Retención de Talento Perú 2014", 2014)

Los resultados que muestran las diferentes investigaciones, inspira a estudiar en profundidad estos temas ya que se evidencia el compromiso organizacional y la satisfacción laboral como temas primordiales en una organización para poder conseguir un buen clima laboral.

Las municipalidades de Independencia, Ancón y Santa Rosa, para el desempeño de sus funciones maneja una distribución corporativa a través de gerencias y subgerencias, sin embargo guardan algunas particularidades ya que hay gerencias y subgerencias que trabajan de forma independiente, por otro lado estas instituciones presentan un clima no muy favorable para sus colaboradores ya que siempre se da rotación de personal, también cabe mencionar que durante el proceso de mi investigación estas instituciones públicas no contaban con el presupuesto para poder remunerar a sus trabajadores, y además en esos meses se realizó la expulsión de personal (aproximadamente 80 personas) en la municipalidad de Ancón. Por todo lo expresado se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte?

1.2. Trabajos Previos

1.2.1. Internacionales

Villamil & Sánchez (2012), realizó una investigación sobre “Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de Choloma”, en Honduras. Cuya finalidad fue estudiar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Choloma. Aplicado en una muestra de 154 trabajadores. Se hizo uso de los siguientes instrumentos: Escala de clima organizacional de Koys y Decottis (6 dimensiones) y la escala de Satisfacción Laboral de Meliá y Peiró (6 dimensiones). Dio como resultado que existe un 64% de influencia del clima organizacional sobre la satisfacción en trabajadores en la institución ya mencionada, asimismo, en relación a la equidad laboral, la mitad de los trabajadores ostentan sentirse satisfechas y el otro 50% lo consideran negativamente.

Espaderos (2016), en la investigación “Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de Dirección Financiera de la Municipalidad de Santa Lucía - Cotzumalguapa”, en Guatemala cuya finalidad fue incrementar la productividad y eficiencia, donde se estima que su labor realizado es apreciado y reconocido, consiguiendo compañerismo en ellos mismos y por esa razón su desempeño y satisfacción asciende, contó con 30 trabajadores los cuales se seleccionaron aleatoriamente, dicho análisis descubrió que los colaboradores se sienten identificados con la institución, mediante la evaluación de estos dos instrumentos el formato de evaluación de desempeño presentado por Gonzales (6 componentes) y el cuestionario de satisfacción laboral de PAS-USAL (5 dimensiones), finalmente se deduce que no existe relación entre desempeño y satisfacción laboral, puesto que el personal evaluado manifiesta que ostentan niveles altos de

las variables y que sin afectar una de la otra logran efectos efectivos personales como para la empresa.

Chiang & San Martin (2015), realizó un estudio sobre “Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano”, con el objetivo de identificar cómo el desempeño laboral influye en la satisfacción laboral de los funcionarios. Fue aplicada a 259 colaboradores de la municipalidad, al finalizar la investigación se halló correlaciones estadísticamente significativas entre las dos variables, se acentúan las correlaciones positivas entre las escalas de desempeño y satisfacción con la relación con el jefe, para el género femenino. Y las escalas de satisfacción con desempeño en la productividad, para el género femenino. Se utilizó los siguientes instrumentos: Cuestionario de Desempeño Laboral (21 ítems) y Cuestionario de Satisfacción Laboral (44 ítems).

Rodríguez (2014), en el proyecto “Satisfacción Laboral y su relación organizacional y Empoderamiento”, tuvo como propósito analizar las posibles relaciones del compromiso y empoderamiento con la satisfacción de los colaboradores de la empresa Lácteos Los Andes; en una muestra total de 197 sujetos. Llegando a la conclusión que no hay correlación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, mientras que si existe relación entre satisfacción laboral y empoderamiento. asimismo, señala que la satisfacción total de la muestra es medianamente alta, el compromiso organizacional se encuentra en un rango medio y el empoderamiento de los trabajadores es alto. Se usó los instrumentos de La Escala General de Satisfacción de Warr, Cook y Wall y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Allen y Meyer.

Sifuentes, Ortega & Gonzáles (2012) en la investigación sobre “El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango” tuvo como intención estudiar

la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las compañías constructoras partidarias a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango; de donde se infiere que es de correlación positiva en inseguridades y ambigüedades de la vida cotidiana con el compromiso organizacional; En cambio en comportamiento indica a una relación denegada con el compromiso calculativo y afectivo. En este estudio se hizo uso el instrumento denominado Organizations, Culture and Behaviour (OCaB) Project, se incluyen diversas variables convenientes a compromiso organizacional y satisfacción y bienestar laboral.

1.2.2. Nacionales

Contreras (2014), en el estudio “Relación entre el mantenimiento de personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca – 2014”, determinó la relación entre las dos variables. Esta investigación fue aplicada en una muestra de 52 colaboradores, llegando a la conclusión que un 67% corresponde al mantenimiento de personal. Hay que mencionar, además el nivel que prevalece en la satisfacción laboral de los colaboradores corresponde a un nivel Promedio con un 40% (21 empleados). No obstante, la necesidad de optimizar la gestión de los recursos humanos en el proceso de mantenimiento de personal con la intención de que los empleados se muestren inspirados, apreciados logrando aumentar el nivel de satisfacción laboral y que refuercen su compromiso con su centro de labores y así incrementar sus funciones habituales. Cuyos instrumentos usados fueron: el cuestionario de Mantenimiento de Personal (4 dimensiones) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral (7 factores).

Alfaro, Leyton, Meza & Sáenz (2012), en el trabajo de investigación “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”, las variables ocupacionales consideradas fueron (condición laboral, género y tiempo de servicio). Con la finalidad medir la relación de ambas variables, fue aplicada en una muestra de 82, 126 y 161 colaboradores. Cuyos resultados obtenidos menciona que no existe diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral de los empleados en cada una de las tres municipalidades y por tanto se puede considerar Promedio. Asimismo, existen discrepancias significativas por términos laborales respecto al nivel de satisfacción en sus diferentes factores. Los instrumentos utilizados son: “Escala de Opiniones SL-SPC” (4 componentes).

Marquina (2011), de acuerdo a la investigación “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima”, consistió en averiguar ambas variables y su relación en los colaboradores de una universidad privada a un total de 121 trabajadores correspondientes a una población de 300 colaboradores. Estos resultados señalan que el 51.3% presenta insatisfacción en el trabajo, correspondiente a las dimensiones condiciones laborales/materiales y políticas administrativas; por consiguiente, el 91% hace referencia a los altos niveles de compromiso organizacional, lo cual muestra identificación por parte de los empleados para con la empresa. Se manejó dos instrumentos psicológicos: Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC de Sonia Palma (7 factores) y la Escala del Grado de Compromiso de los empleados universitarios adventistas del séptimo día de Tevni Grajales (Participación, identificación, pertenencia y lealtad).

Zavala & Córdova (2015), realizó una investigación sobre “Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de San Román”, cuyo fin fue establecer la relación existente entre la calidad de vida laboral (CVL) y el compromiso organizacional (CO) del personal nombrado. Con una muestra de 42

colaboradores públicos nombrados. En conclusión, muestra que los componentes que integran la calidad de vida laboral en una institución pública, no afectan en una condición notable en el compromiso que el personal nombrado tiene hacia su empresa, ya que ellos confieren mayor importancia a otros criterios que establecen su compromiso, como beneficio de la estabilidad laboral a través del nombramiento. Se realizó con los instrumentos: Escala de Calidad de Vida Profesional CVP-35 de Martín, J. y cols y el instrumento de compromiso organizacional de Meyer y Allen.

Torres, M. & Torres, M. (2014), en el proyecto “Relación entre marketing interno y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa pública de Lima” plantearon describir cómo observan los colaboradores de una organización pública de Lima el marketing interno que se ejecuta en ella y de qué manera este se relaciona con su compromiso organizacional. cuya muestra es de 279 colaboradores a quienes se les realizó la evaluación de las pruebas psicológicas: el cuestionario de marketing interno, de María Bohnenberger, y el inventario de compromiso organizacional, de Allen y Meyer. Dicha conclusión señala que existen correlaciones significativas y positivas entre ambas variables, También, se encontró que los colaboradores consiguen puntuaciones más altas, en el marketing interno, como también en el compromiso organizacional, que los empleados masculinos.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Compromiso Organizacional

Los primeros estudios sobre esta variable surgieron a mediados de los años 1960 a raíz de los estudios de Lodahl & Kejner (1965), ellos precisan el compromiso organizacional como el nivel en el que el

desempeño del colaborador en su centro de labores inquieta a su autoestima, teniendo en cuenta la motivación interior como un elemento concluyente. No obstante, en los años 70 al difundirse una investigación en el ámbito norteamericano y con el tiempo en diversos países occidentales.

Existen muchas definiciones sobre el compromiso organizacional, la más seguida es manifestada por Meyer & Allen (1991) “el compromiso viene a ser un proceso psicológico el cual determina una dependencia entre el trabajador y la institución empleadora”.

“Los empleados llegan a estar comprometidos con las empresas ya que existe un vínculo con ellos”, es decir el compromiso surge de crear un sentimiento de pertenencia en un entorno de respeto y confianza. (Dessler, 1993, citado por García, 2010).

Según (Arciniega, 2002, citado por Edel & García, 2007), señala que las diversas investigaciones fundamentalmente se focalizan en estudiar las primordiales conductas y comportamientos que proceden en cada uno de las posibles relaciones que consiguen adherirse a un trabajador hacia su organización, y, por ende, que variables o factores predominan en el incremento de estos parentescos para poder alcanzar el involucramiento en el trabajo. Asimismo, manifiesta que se muestran axiomas de que las empresas cuyos participantes ostentan altos niveles de compromiso, son específicamente aquellas que registran altos niveles de productividad, desempeño y bajos índices de ausentismo.

Asimismo, el compromiso es más intenso cuando empleados y gerentes están convencidos de los valores de la organización. Este compromiso también genera una cultura organizacional sólida, es probable que en otros países muestren diferencias en la satisfacción laboral y el compromiso con la organización, por ende, varían sus

oportunidades y remuneraciones, y porque enfrentan fuerzas económicas, políticas y socioculturales diversas en su contexto general.

El Compromiso Organizacional es una de las herramientas que posee la Dirección de Recursos Humanos para ejecutar la compenetración con las metas de la empresa, vinculación y lealtad de los colaboradores con su centro de labores. De manera que, si se alcanza que los empleados se mantengan muy identificados y comprometidos en la organización en donde trabajan, mayores serán las posibilidades de que no se de fuga de talentos.

Las empresas con alto compromiso como Toyota utilizan programas totales de contratación basados en el valor, para seleccionar empleados cuyos valores sean compatibles con las de la empresa. Si bien todas las compañías realizan esto en diferentes formas, cinco temas comunes son evidentes en Toyota. Primero requiero aclarar los valores propios de la empresa. Segundo, dedican tiempo y esfuerzo a un proceso de selección exhaustivo. Tercero, el proceso de selección no solo identifica el conocimiento y aptitudes técnicas. Más bien los valores y aptitudes de los candidatos son conformados con las necesidades de la empresa; por lo tanto, las capacidades para resolver conflictos, las aptitudes interpersonales y el compromiso por la calidad son requisitos humanos indispensables. Cuarto, las empresas con alto compromiso realmente están interesadas en “convencer” a los buenos candidatos, pero es más importante asegurarse de que los candidatos sepan cómo es trabajar en la empresa y aún más importante que clase de valores aprecian la compañía. Por último, la autoselección es una práctica de selección importante en casi todas las empresas.

No solo es importante el conocimiento a fin de solucionar dificultades o satisfacer la situación de los empleados, sino es inevitable cultivar la capacidad emocional para alcanzar más fácil y

apresuradamente los objetivos empresariales, favoreciendo de todos los miembros.

Una vía para alcanzar lo antes mencionado es el compromiso personal hacia la institución, no solo es la cualidad o capacidad, innata o a adquirir, sino la pasión a florecer, a aumentar, lo cual va a generar actitudes y conductas positivas.

En definitiva, el compromiso puede percibirse como un potencial del carácter o también como el afán de instruirse, amplitud de miras, lealtad, imaginación, prudencia, entre otras, presume la mediación de la voluntad, y así resolver nuestra acción o apariencia ante una situación que la demanda. Uno mismo decide comprometerse, o quebrantar las reglas; decide en qué momento y como comprometerse. Al comprometernos, nuestros esfuerzos se acomodan, nuestra conducta se adapta y nuestros intereses se disciplinan. Hay quienes muestran más compromiso, responsabilidad que otros y al hacerlo no deterioran su libertad, sino que la ejercen.

1.3.1.1. Teoría del intercambio social

Esta teoría es estudiada por la psicología social y sociología que es muy usada en el momento que se expone el compromiso organizacional, esta teoría consiste en realizar una acción voluntaria o un intercambio de negocios entre personas con el objetivo de la aprobación social, el respeto, el prestigio y el sentimiento de atracción, además tener en cuenta que este intercambio requiere de cierto nivel de confianza para fortalecer lazos dentro de la organización. Se discurre que los trabajadores mercadean su oposición con la institución por distinciones y beneficios. Blau (1964).

1.3.1.2. Dimensiones de Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1991) señalaron tres enfoques que exponen en común que el compromiso es un proceso psicológico que determina un vínculo entre la persona y la entidad empleadora. y que tiene consecuencias para que éste concluya si extiende u obstaculiza la duración en dicha empresa. Estas son:

a) El compromiso afectivo, incluye las particularidades estructurales, personales, implicadas al centro de trabajo y las prácticas de trabajo. Este prototipo de compromiso se relaciona a través de la experiencia, la práctica en el trabajo, que origina bienestar en la empresa y en nosotros mismos.

De acuerdo a Mowday, Porter & Steers (citado por Meyer & Allen, 1991) indicaron que el compromiso afectivo presenta las siguientes categorías:

- i. *Las características personales*: dentro de ello se tiene en cuenta la edad, la educación y el sexo.
- ii. *Las características estructurales*: es aquella que tiene un puesto definido, adecuada relación de empleo con el supervisor o el jefe inmediato; así como sentirse parte de la empresa mostrando compromiso con ella.
- iii. *Las características relativas al trabajo*: acá hace énfasis en la participación de toma de decisiones, para el desempeño de necesidades, la expresión de valores y el manejo de capacidades, relacionados con la organización.

iv. *Las experiencias profesionales:* esto está relacionado con la experiencia profesional y el compromiso afectivo.

b) El compromiso de continuidad, se ejecuta en el régimen en que los trabajadores aceptan que han almacenado inversiones o side-bet, esta expresión side-bet se usa para relacionar a cualquier objeto de valor que el colaborador ha invertido en la empresa, y en caso de renuncia o expulsión del trabajo no podría recuperar su inversión.

c) El compromiso normativo, es cuando un empleado se siente forzado moralmente a pertenecer a su empresa bajo un sentido de correspondencia, se ejecuta como el efecto de la socialización de prácticas que crean ahínco en la comodidad de pertenecer leales a su empleador (Wiener, como se cita en Meyer, Allen & Smith 1993), mediante la recepción de prestaciones.

De acuerdo a (Morrow, 1993, citado por Bayona y Mandorrán, 1995), es un sentimiento de compromiso que muestra el colaborador frente a su centro de labores, debido a que cree que es correcto este vínculo de fidelidad con la institución, esto puede corresponder a influencias de tipo cultural o familiar.

1.3.1.3. Características del Compromiso Organizacional

- a) Reconocimiento del colaborador con el compromiso organizacional:
- Cree en los objetivos y valores de la empresa y accede.

- Los colaboradores están preparados a efectuar un esfuerzo formidable por su centro empleador.
 - Ambiciona seguir siendo miembro de la empresa.
 - Protege la reputación de la institución frente a críticas.
 - Defiende a su asociación y fomenta sus valores.
- b) Los individuos que desarrollan como profesionales y realizan una línea de carrera dentro de la compañía suele obtener mayor compromiso con la empresa.

1.3.2. Satisfacción Laboral

A partir de las investigaciones contribuida por la teoría de Frederick Taylor llamada Taylorismo (Sistema de organización científica del trabajo y de control de los tiempos de ejecución) puso énfasis en la importancia de la actitud del trabajador, estas aportaciones teóricas de Taylor fueron dadas en el campo de la administración. A partir de ello se inició los primeros estudios de esta variable de investigación a mediados de los años 30 y fue realizado por Hoppock (1935) quien señala que la satisfacción es uno de los temas fundamentales e importantes del trabajo humano, así también es la relación entre el colaborador y su centro de labores.

Sikula (1992), precisa que la satisfacción laboral es una consecuencia afable del subordinado a la vista de los documentos de trabajo que este adopta, consecuencia final de la interacción emprendedora de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e instigaciones del empleado.

Según (Palma, 1999), Es la actitud del empleador frente a su lugar de trabajo y en base a los criterios asociados como vía de desarrollo personal, relaciones con la autoridad, beneficios laborales y

remunerativos que recibe, políticas administrativas, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea y desempeño de tareas.

Según (Locke 1976, citado por Arnold y Randall, 2012) define como “una etapa satisfactoria o positivo, consecuencia de la estimación por el centro de trabajo o por las experiencias ganadas de esta”. Esta definición abarca aspectos específicos de satisfacción tales como el trabajo en sí, las oportunidades de promoción, los compañeros de trabajo, sistema de supervisión, las condiciones ambientales de trabajo, salario e incentivos etc. Todos estos aspectos están relacionados en un concepto integrador nombrado “satisfacción laboral”.

1.3.2.1. Teorías de satisfacción laboral

1.3.2.1.1. Teoría de los factores de Herzberg

Herzberg (1959, citado por Gonzales, 2006) La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores plantea que estos factores que crean insatisfacción en los colaboradores son de naturaleza completamente diversos de los elementos que ocasionan la satisfacción. Estos son:

➤ Factores motivadores:

Se refiere al trabajo en sí mismo, el compromiso y ascensos. Estos se correlacionan con las emociones positivas de los colaboradores acerca de su trabajo, quienes a su vez se vinculan con las experiencias de responsabilidad, logros y reconocimiento del sujeto. Es por esto que se orientan especialmente en el argumento en el que se origina el trabajo y pueden desmotivar cuando no

están presentes: (beneficios y Salario, relaciones con el Supervisor, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, seguridad laboral. (p. 89)

➤ *Factores de higiene:*

Contiene las políticas de dirección de la empresa, la inspección técnica, el sueldo o salario, las relaciones interpersonales las prestaciones y las condiciones de trabajo. Lo antes mencionado se asocian con los sentimientos perjudiciales de los individuos hacia su centro de labores y con el ambiente en el cual éste se efectúa. Los factores de higiene son extrínsecos, es decir externos al ámbito de trabajo, funcionan a través de recompensas a consecuencia del alto desempeño del empleado. Son los factores motivacionales que originan resultado duradero de satisfacción y de engrandecimiento de producción en niveles de perfección. (Ascensos, reconocimientos libertad de decidir cómo realizar un trabajo). (p. 89).

1.3.2.1.2. Teoría del establecimiento de metas u objetivos de Locke

Tal como señala Gonzales (2006) parafraseando a Locke (1968) consiste que los propósitos de trabajar para alcanzar un objetivo definitivo es el primordial impulso motivador del esfuerzo laboral y establece el esfuerzo perfeccionado para la elaboración de labores. Esta investigación a través del modelo ha logrado manifestar conclusiones notables para la motivación del comportamiento en el contexto organizacional.

- Cuanto más delimitados son las metas más eficaces repercuten para motivar el comportamiento. No son muy convenientes los objetivos de tipo general.
- Otro elemento favorece a la eficacia y al rendimiento es la intervención de los colaboradores, que han de verificar las tareas, en el establecimiento de las metas que se han de conseguir. Contribución que acrecienta la calidad y el aumento del rendimiento.

1.3.2.2. Modelo sobre satisfacción Laboral

Existen múltiples modelos que buscan manifestar los determinantes de la satisfacción en el trabajo, uno de ellos es el modelo de Lawler:

- **Modelo de Lawler:**

De acuerdo a lo señalado por Morán (2005) parafraseando a Lawler, psicólogo del Trabajo, las personas desarrollan el mismo proceso psicológico a la hora de percibir su nivel de satisfacción con las diversas facetas del trabajo, desde la paga a la supervisión. Basándose en la teoría de Adams, considera que la satisfacción en el trabajo depende de la diferencia existente entre:

- a. Lo que la persona considera justo y equitativo recibir como consecuencia de su trabajo.
- b. Lo que esa misma persona considera que efectivamente recibe (en términos de paga, responsabilidad, promoción) como consecuencia de su trabajo.

Cuando el sujeto lleva a cabo la comparación entre el factor “a” y “b”, podemos enumerar tres conclusiones:

1. **a = b:** el sujeto considera que lo que debería recibir es idéntico a lo que considera que realmente recibe, por lo tanto, experimentará satisfacción.
2. **a > b:** el sujeto considera que lo que debería recibir es mayor que lo que efectivamente considera que recibe; se produce insatisfacción.
3. **a < b:** puede ocurrir que una persona estime que lo que debería recibir es menor de lo que considera que recibe, aquí se sentiría sobre compensada, pero no insatisfecha. (p.123)

1.3.2.3. Factores de la Satisfacción Laboral

Palma S. (1999), ha sugerido los siguientes factores:

- **Condiciones Físicas y/o Materiales:** son elementos materiales o de infraestructura en la cual se desarrolla el trabajo diario, estableciendo de este modo como facilitador de la misma. Los colaboradores se interesan en su centro laboral para lograr un bienestar personal como para ayudar en la realización de un trabajo satisfactorio.
- **Beneficios Laborales y Remunerativos:** Es el grado de satisfacción en correspondencia con el estímulo económico regular o adicional que recibe el colaborador, como recompensa por la función que ejecuta dentro de la institución. El procedimiento de gratificación es primordial; los sueldos medios

bajos con carácter fijo no favorecen a un adecuado clima laboral, ya que no aprueban una apreciación de los adelantos ni de los resultados. Los honorarios que superan los niveles medios son motivadores. También, las organizaciones competitivas han formado políticas salariales sobre los parámetros de eficacia y de los resultados que, son medibles, lo cual logra un ambiente hacia el éxito fomentando el esfuerzo.

- **Políticas Administrativas:** está regida frente a los lineamientos o reglas institucionales encaminadas a regular la relación laboral y están agrupadas llanamente con el colaborador. Estas actividades dirigen hacia el éxito de las metas propuestas por la organización, toda institución está constituida por trabajadores los cuales cumplen diversos roles y funciones de acuerdo al área de trabajo.
- **Relaciones Sociales:** Es el grado de satisfacción al relacionarse de forma asertiva con los colaboradores de las demás áreas con quien se comparte las actividades laborales en las horas de trabajo. Por lo mismo, no solo concretan la eficacia de las interacciones entre trabajadores, sino primordialmente, delimitan además la eficacia de una compañía. Reubicando la significación de relaciones sociales a un sentido más competente y específico esta encierra, entre muchas más dimensiones, conceptos primordiales para el mundo del trabajo como, por ejemplo, los honorarios, tipos de contratos, salud y medio ambiente laboral, las jornadas de trabajo, la gratificación a la productividad. La satisfacción laboral, la calidad del producto, la previsión, la retribución a la productividad el comportamiento de los mercados laborales, los cargos, la disciplina en el trabajo, los ambientes de higiene, la información y la participación.

- **Desarrollo Personal:** Es la oportunidad que presenta la organización en bien de sus colaboradores para efectuar acciones demostrativas a su autorrealización. El progreso personal es un propósito de vida, en donde el empleado se compromete con él mismo a lograr la excelencia en todos los procesos de su vida, para alcanzar una ponderación conforme que le admita enunciar a totalidad su potencial como empleado, y así llevar una vida llena de complacencias.

- **Desempeño de Tareas:** Es la estimación con que relaciona el colaborador sus actividades habituales en la organización en que trabaja. Igualmente puede precisarse como el grado en el cual un individuo asemeja su trabajo, informa activamente en él y considera su ocupación laboral fundamental para la apreciación propia.

- **Relación con la Autoridad:** Es la valoración que cumple el empleador en base a su vínculo con el jefe directo y la relación a sus tareas laborales cotidianas.

1.3.2.4. Consecuencias de la satisfacción en el trabajo

El nivel de satisfacción o insatisfacción es muy importante debido a las consecuencias que puede provocar en los siguientes factores, según Davis y Newstrom, 1996 (citado por Morán 2005).

- *Productividad y desempeño.*
Estudios realizados en este campo han concluido que los trabajadores satisfechos lo que hacen es mantener el nivel de desempeño que les proporcionó satisfacción.

➤ *Absentismo.*

Existe una relación negativa constante entre satisfacción y absentismo, el empleado insatisfecho tiende a faltar más al trabajo.

➤ *Rotación.*

La satisfacción también correlaciona negativamente con la rotación del personal, también aquí incluyen otros factores como son los contextos del centro de trabajo, las perspectivas sobre otras oportunidades de empleo.

1.3.3. Relación entre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral.

Las organizaciones que son competentes y logran satisfacer las insuficiencias de sus colaboradores proporcionándoles oportunidades y reconociendo sus esfuerzos, siempre que estos se produzcan, producen un impacto explicativo sobre el compromiso. (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 1994).

Asimismo, las investigaciones han asociado la satisfacción laboral con varias conductas de los empleados. La ausencia de satisfacción parece ser una de las causas de la rotación de empleados. Guarda una relación modesta con el desempeño laboral y el ausentismo.

El compromiso describe la vinculación del empleado con la organización y manifiesta una estrecha correlación con la satisfacción laboral, aun cuando haya diferencias conceptuales entre ambos fenómenos, presenta muchas de la correlación que distinguen a la satisfacción laboral, como las características del puesto, las variables de los roles, la rotación, el ausentismo y la edad.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. General

¿De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte - 2016?

1.4.2. Específicos

¿De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con los beneficios laborales y/o remunerativos en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016?

¿De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el desarrollo personal en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016?

¿De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño de tareas en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016?

¿De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con la relación con la Autoridad en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016?

1.5. Justificación de la investigación

Los resultados del presente trabajo, demostraran la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral de colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte, sirviendo como base informativa para describir con mayor sustento la influencia del compromiso en la satisfacción laboral del trabajador. Además, contribuirá a futuras investigaciones como antecedente de investigación.

La presente investigación posee relevancia social ya que servirá para investigar el impacto del compromiso organizacional en la satisfacción laboral, teniendo en cuenta que cada vez existen mayores índices de esta problemática en las organizaciones.

Una vez conseguidos los resultados, enfatizaremos en la creación de alternativas orientados a mejorar la productividad de la empresa mediante el compromiso organizacional; además de fortalecer la satisfacción laboral en los trabajadores.

Para la Psicología Organizacional, ayudará como contribución con intención de que los representantes de las empresas logren informar y notificar tales sucesos o algún contexto que atente contra el mejoramiento y bienestar del trabajador, considerando su permanencia emocional y laboral en la organización.

1.6. Hipótesis

- **H₁:** Existe relación directa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte - 2016.
- **H₀:** No existe relación directa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte - 2016.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. General

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte.

1.7.2. Específicos

Describir la variable compromiso organizacional en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte.

Describir la variable satisfacción laboral en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte.

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y los beneficios laborales y/o remunerativos en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016.

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desarrollo personal en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016.

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño de tareas en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016.

Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la relación con la Autoridad en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Esta investigación concierne al Diseño No Experimental, ya que el investigador no manipulará de manera premeditada la variable independiente para conseguir los resultados en la variable dependiente, esto quiere decir que se analizará la variable tal y como se presenta en su contexto natural, para luego evaluar y analizarlos. De igual modo, es de corte transversal porque consiste en describir variables y analizar su acontecimiento e interrelación en un momento establecido. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio hace referencia a los lineamientos Descriptivo - Correlacional, ya que tiene como finalidad entender la relación que existe entre dos o más variables o conceptos en un

contexto en particular, es decir, calculan el grado de agrupación entre dos o más categorías, es descriptivo por lo que pretende calcular o almacenar información de modo independiente o vinculada sobre las categorías a las que se describen. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Compromiso Organizacional

El compromiso viene a ser un proceso psicológico el cual determina una dependencia entre el trabajador y la institución empleadora. (Meyer y Allen, 1991)

2.2.2. Satisfacción Laboral

Precisa que la satisfacción laboral es una consecuencia afable del subordinado a la vista de los documentos de trabajo que este adopta, consecuencia final de la interacción emprendedora de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e instigaciones del empleado. (Sikula, 1992)

2.2.3. Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
Compromiso Organizacional	El compromiso viene a ser un proceso psicológico el cual determina una dependencia entre el trabajador y la institución empleadora. (Meyer y Allen, 1991)	Puntaje obtenido en el cuestionario de compromiso Organizacional de Meyer y Allen.	Componente Afectivo	Ordinal
			Componente de Continuidad	
			Componente Normativo	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
Satisfacción Laboral	Precisa que la satisfacción laboral es una consecuencia afable del subordinado a la vista de los documentos de trabajo que este adopta, consecuencia final de la interacción emprendedora de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e instigaciones del empleado. (Sikula, 1992)	Puntaje obtenido en el cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma	Condiciones Físicas y/o Materiales	Ordinal
			Beneficios Laborales y/o Remunerativos	
			Políticas Administrativas	
			Relaciones Sociales	
			Desarrollo Personal	
			Desempeño de Tareas	
			Relación con la Autoridad	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población está compuesta por 1380 colaboradores y/o empleados de las tres municipalidades de Lima Norte conformadas por la municipalidad de Independencia (763), Ancón (451) y Santa Rosa (166), las características de la población comprenden trabajadores de ambos sexos, género masculino y femenino, tiempo de servicio.

2.3.2. Muestra

Consta de 301 colaboradores de las Municipalidades de Independencia (160), Ancón (91) y Santa Rosa (50).

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{donde:} \quad n_0 = p^*(1-p)^* \left[\frac{Z \left(1 - \frac{\alpha}{2}\right)}{d} \right]^2$$

Donde:

N = Población

Z = Nivel de confianza

p = Probabilidad en contra

d = Probabilidad en contra

e = Error de estimación

n = Tamaño de la muestra

Para nuestra investigación, consideramos los siguientes datos:

$$N = 1380$$

$$Z = 95\%$$

$$p = 0.05$$

$$e = 0.05$$

$$n = ?$$

El tamaño de la muestra seleccionada fue de 301 trabajadores

2.3.3. Muestreo

No probabilístico, de tipo accidental, a través de muestreo por conveniencia. Esto quiere decir que se escogió una muestra de la población que sea asequible. Por ende, los individuos en la investigación se eligen porque están expeditamente disponibles, no porque hayan sido designados a través de un criterio estadístico.

2.3.4. Criterios de Selección

2.3.4.1. Criterios de Inclusión

- Que sean colaboradores de las municipalidades de Independencia, Ancón y Santa Rosa.
- Deben ser colaboradores de ambos géneros masculino y femenino.
- Colaboradores que laboren más tres meses en las municipalidades mencionadas.

2.3.4.2. Criterios de Exclusión

- Empleados que no están trabajando en la organización.
- Colaboradores que laboran menos de tres meses.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Los resultados se recolectarán mediante la observación, esta se precisa como una destreza especial que involucra algo más que escuetamente mirar lo que acontece, el estar alerta, la percepción y la capacidad para reconocer y estimar el comportamiento. También, se utilizará la técnica de la entrevista esto aprobará conocer las valoraciones de los empleados de las empresas. También se empleará la técnica de Evaluación psicométrica, puesto que se recolectará información por medio de instrumentos psicométricos.

Instrumento 01:

Cuestionario de Compromiso Organizacional

A. Ficha técnica

Nombre del test:	Cuestionario de Compromiso Organizacional
Autores:	Meyer y Allen
Adaptado por	Miguel Angel Huamán Mar y Anibal Calderon, Perú - 2013
Procedencia:	Estados Unidos

Particularidad:	Instrumento de Información Psicológico
Objetivo:	Conocer el Tipo de compromiso Organizacional que muestran los colaboradores con su organización empleadora.
Estructuración:	3 componentes (Consta de 18 ítems)
Material:	Protocolo y Cuadernillo
Tiempo de Aplicación	15 minutos

Componente Afectivo = 6 ítems

Componente de Continuidad = 6 ítems

Componente Normativo = 6 ítems

B. Características del inventario:

Escala tipo	: Likert
Respuestas	: No existen respuestas buenas ni malas
Administración	: Individual o colectiva
Utilidad	: Elaboración de planes de intervención a nivel Organizacional.
Edad	: 18 en adelante
Datos normativos	: Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original.

C. Descripción de las normas de aplicación

En primer lugar, se les hace entrega del cuestionario a los evaluados, quienes tendrán que responder indicando la alternativa que

crean conveniente o la que mejor se adecúe a su caso, teniendo en cuenta que no existen respuestas malas ni buenas.

1	Totalmente en desacuerdo
2	Moderadamente en desacuerdo
3	Débilmente en desacuerdo
4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
5	Débilmente de acuerdo,
6	Moderadamente de acuerdo
7	Totalmente de acuerdo.

D. Descripción de las normas de calificación

Al obtener el puntaje final sumaremos dichos puntajes de cada ítem.
Los puntajes se asignan de la siguiente manera:

E. Compromiso Organizacional

	Componente afectivo	Componente normativo	Componente continuidad
Preguntas	6	2	1
	9	7	3
	12	8	4
	14	10	5
	15	11	16
	18	13	17
Sub - total	6	6	6
Total		18	

F. Distribución de los Ítems:

Componente Afectivo	6, 9, 12, 14, 15, 18
Componente de continuidad	2, 7, 8, 10, 11, 13
Componente Normativo	1, 3, 4, 5, 16, 17

G. Interpretación:

- **Componente Afectivo:** integran aspectos materiales o emocionales donde se desarrolla la labor habitual de trabajo. (Deseo)
- **Componente de Continuidad:** hace referencia al grado de satisfacción en correspondencia con el aliciente económico regular o adicional. (Necesidad)
- **Componente Normativo:** Grado concerniente a las políticas o bases institucionales encaminadas a regular la relación profesional. (Deber)

H. Puntaje:

Los autores han determinado lo siguiente para demostrar la prueba:

- *Puntaje Alto* : 108 – 126
- *Puntaje promedio* : 100 - 107
- *Puntaje Bajo* : 18 – 99

I. Niveles del Cuestionario Organizacional

Nivel	Percentiles	Compromiso Organizacional	Afectivo	Normativo	Continuidad
Baja	0 – 25	0 – 62	0 – 20	0 – 18	0 – 22
Promedio	26 – 74	63 – 80	21 – 24	19 – 28	23 – 28
Alta	75 – 99	81 – a más	25 - más	29 – más	29 – más

J. Validez y confiabilidad del instrumento

Para la validez del instrumento de compromiso organizacional se aplicó el método de juicio de expertos, este instrumento es una prueba de tipo de escala Likert. Para la confiabilidad, se hizo uso del coeficiente de Alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico SPSS versión 22.

Para la evaluación de criterio de jueces se entrevistó a cinco psicólogos con grado de maestría y licenciatura, quienes procedieron a responder el cuestionario de las dos variables, por tanto, todos los jueces concordaron en considerar al instrumento como “Aplicable” con respecto a pertinencia, relevancia y claridad.

Para la presente investigación se aplicó una prueba piloto a 50 colaboradores de una institución pública con la finalidad de probar la validez de los enunciados y la fiabilidad del instrumento, teniendo los resultados siguientes:

Tabla 1

Resultado de Fiabilidad de la Variable compromiso organizacional

Fiabilidad Compromiso Organizacional	
Alfa de Cronbach	Nº de ítems
,875	18

Escala de valoración de los coeficientes de confiabilidad

Confiabilidad nula	De 0,53 a menos
Confiabilidad baja	De 0,54 a 0,59
Confiabilidad	De 0,60 a 0,65
Muy confiable	De 0,66 a 0,71
Excelente	De 0,72 a 1,00

De acuerdo a la Tabla 1 podemos observar que el instrumento de compromiso organizacional se encuentra en el nivel excelente con un alfa de Cronbach de 0,875.

Tabla 2

Resultado de la estadística del total de elemento de la Variable compromiso organizacional

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	76,68	192,957	,418	,871
Ítem 2	76,74	185,911	,533	,867
Ítem 3	77,06	184,262	,581	,865
Ítem 4	76,72	199,022	,196	,878
Ítem 5	76,50	189,480	,416	,871
Ítem 6	77,02	180,142	,565	,865
Ítem 7	77,52	180,540	,544	,866
Ítem 8	76,90	177,888	,636	,862
Ítem 9	76,88	185,904	,458	,870
Ítem 10	76,40	184,735	,615	,864
Ítem 11	76,46	186,376	,545	,866
Ítem 12	76,96	179,509	,552	,866
Ítem 13	76,30	186,949	,533	,867
Ítem 14	76,92	171,463	,768	,856
Ítem 15	77,46	195,886	,223	,878
Ítem 16	76,90	192,582	,310	,875
Ítem 17	76,96	184,692	,481	,869
Ítem 18	76,40	188,490	,491	,868

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla 1 se puede ver que la variable compromiso organizacional obtuvo un alfa de Cronbach de 0,875, lo cual indica una buena consistencia interna del instrumento como se muestra en la Tabla 2.

Tabla 3

Validez de contenido a través del coeficiente de validación “V” de Aiken de los ítemes de la Escala Compromiso Organizacional.

Ítem	Pertinencia						Relevancia						Claridad					
Juez	1	2	3	4	5	V	1	2	3	4	5	V	1	2	3	4	5	V
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Fuente: Elaboración Propia

Instrumento 02

Escala de Satisfacción Laboral [SL - SPC]

A. Ficha técnica

Nombre	: “Escala de Satisfacción Laboral SL - SPC”
Autora	: Sonia Palma Carrillo
Lugar	: Lima – Perú, Año: 2006
Ámbito de aplicación	: Adultos de 18 a más
Administración	: Individual y Colectiva
Tiempo de aplicación	: 20 Minutos
Material	: Protocolo y Cuadernillo

B. Descripción de la escala:

La finalidad de este instrumento está en medir el grado de Satisfacción Laboral en entidades u organizaciones según los factores, manifestando cuan encantador o desagradable le resulta al colaborador su actividad laboral.

La escala SL - SPC consta de 36 enunciados agrupadas a 7 factores los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

- **Factor I (Condiciones Físicas y/o Materiales):**
- **Factor II (Beneficios Laborales y/o Remunerativos)**
- **Factor III (Políticas Administrativas)**
- **Factor IV (Relaciones Sociales)**

- **Factor V (Desarrollo Personal)**
- **Factor VI (Desempeño de Tareas)**
- **Factor VII (Relación con la Autoridad)**

C. Distribución de los ítems

Factor I	Condiciones Físicas y/o Materiales	1, 13, 21, 28, 32
Factor II	Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22
Factor III	Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33
Factor IV	Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24
Factor V	Desarrollo Personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
Factor VI	Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
Factor VII	Relación con la Autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

D. Corrección e interpretación:

La corrección de este instrumento es rápida y sencilla, el proceso en este caso es de forma manual. luego, se presentan los pasos a seguir para ejecutar la corrección apropiada:

Paso Nº 1:

En primer lugar se realiza el vaciado de datos de las contestaciones de cada uno de los examinados en unidades según concierna a cada factor para ello es primordial tener en cuenta cuáles

son los enunciados por cada factor y el valor que se le atribuye como puntaje establecido asumiendo la siguiente orden (5-4-3-2-1) a cada puntaje; de igual manera para los ítems negativos los estos son (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33) acá se conjeturan las calificaciones de forma inversa, por ejemplo: (1-2-3-4-5). Las puntuaciones usadas son:

5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Indeciso
2	En de desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Paso Nº 2:

El puntaje final o el valor directo de cada examinado, deriva de la adición de las puntuaciones obtenidas en las refutaciones por cada ítem que respondió.

El puntaje que se obtiene fluctúa entre 36 y 180 teniendo en cuenta esto, luego se ubica el nivel al que atañe (categorías diagnósticas).

Las puntuaciones altas: satisfacción frente al puesto.

Las puntuaciones bajas: insatisfacción frente al puesto, existe además la posibilidad de alcanzar puntajes por áreas en ambos.

Paso Nº 3:

Acá se tiene en cuenta ya la codificación de la categoría diagnóstica de cada uno de los examinados para luego unirlos por niveles de satisfacción de ahí parte el conteo para encontrar la satisfacción general de la población evaluada.

Paso N° 4:

La interpretación y sugerencias se manifiestan de manera clara y escueta teniendo en cuenta que las puntuaciones del Puntaje final se derivan en las Categorías Diagnósticas:

- *Alta Satisfacción:* hace referencia a que el trabajo está agrupado con valoraciones positivas y que el ambiente organizacional es de positiva atribución.
- *Parcial Satisfacción:* revelan que si bien existen evaluaciones positivas pueden coexistir sentimientos desentonados que peligran la actitud hacia el trabajo.

En estos casos es primordial examinar aquellos que pueden estar perturbando negativamente los sentimientos del empleado o del grupo, a fin de empequeñecer las discrepancias o perturbaciones entre lo que la organización promete y las perspectivas del empleado.

- *Regular:* exteriorizan presencia de emociones ambivalentes hacia el empleo que afectan la actitud hacia el mismo, a fin de reorientar la destreza hacia la actividad laboral.
- *Parcial Insatisfacción:* prueba la objetividad de aspectos de trabajo que predominan en el progreso de sentimientos antagonistas hacia el trabajo.
- *Alta Insatisfacción:* describe además de la carga afectiva negativa, la presencia de elementos organizacionales de negativa influencia.

En estos dos últimos casos; es beneficioso inspeccionar las políticas laborales y desarrollar tareas de sensibilización que acceda tomar conocimiento de la insuficiencia de una mejor práctica hacia el trabajo.

E. Validez y confiabilidad del instrumento

Para la validez del instrumento de compromiso organizacional se aplicó el método de juicio de expertos, este instrumento es una prueba de tipo de escala Likert. Para la confiabilidad, se hizo uso del coeficiente de Alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico SPSS versión 22.

Para la evaluación de criterio de jueces se entrevistó a cinco psicólogos con grado de maestría y licenciatura, quienes procedieron a responder el cuestionario de las dos variables, por tanto, todos los jueces concordaron en considerar al instrumento como “Aplicable” con respecto a pertinencia, relevancia y claridad.

Para la presente investigación se aplicó una prueba piloto a 50 colaboradores de una institución pública con la finalidad de probar la validez de los enunciados y la fiabilidad del instrumento, teniendo los resultados siguientes:

Tabla 4

Resultado de Fiabilidad de la Variable Satisfacción Laboral

Fiabilidad Satisfacción Laboral	
Alfa de Cronbach	Nº de Ítems
,950	36

Según la Tabla 4 nos muestra que el alfa de Cronbach es de 0.950 lo cual indica que la variable presenta fiabilidad aceptable para la investigación, puesto que es mayor a 0.70.

Tabla 5

Resultado de la estadística del total de elemento de la Variable Satisfacción Laboral.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	70,76	625,084	,608	,948
Ítem 2	70,78	648,665	,290	,950
Ítem 3	70,84	638,015	,536	,949
Ítem 4	71,24	645,900	,655	,948
Ítem 5	71,40	653,184	,404	,949
Ítem 6	71,10	652,092	,374	,949
Ítem 7	69,74	599,747	,822	,946
Ítem 8	70,32	609,528	,670	,948
Ítem 9	71,26	641,298	,515	,949
Ítem 10	71,38	650,975	,428	,949
Ítem 11	71,38	659,914	,218	,950
Ítem 12	71,26	644,809	,556	,949
Ítem 13	70,94	623,364	,683	,947
Ítem 14	70,48	611,928	,744	,947
Ítem 15	70,18	602,967	,764	,947
Ítem 16	70,14	604,204	,716	,947
Ítem 17	69,96	601,509	,758	,947
Ítem 18	71,32	644,140	,490	,949

Ítem 19	69,82	592,069	,860	,946
Ítem 20	71,46	648,294	,507	,949
Ítem 21	70,80	620,735	,720	,947
Ítem 22	70,26	635,176	,530	,949
Ítem 23	70,16	610,749	,720	,947
Ítem 24	71,00	640,735	,481	,949
Ítem 25	71,42	655,269	,407	,949
Ítem 26	69,80	589,959	,865	,945
Ítem 27	71,42	647,596	,632	,949
Ítem 28	71,00	630,245	,624	,948
Ítem 29	71,26	645,013	,593	,949
Ítem 30	71,36	648,358	,480	,949
Ítem 31	70,20	608,163	,680	,948
Ítem 32	70,72	631,104	,561	,948
Ítem 33	70,46	631,682	,467	,949
Ítem 34	71,46	656,253	,378	,950
Ítem 35	71,36	653,909	,423	,949
Ítem 36	70,96	645,835	,382	,950

Fuente: *Elaboración Propia*

En la tabla 4 se observa que la variable compromiso organizacional obtuvo un alfa de Cronbach de 0,950, lo cual indica una buena consistencia interna del instrumento como se muestra en la Tabla 5.

Tabla 6

Validez de contenido a través del coeficiente de validación “V” de Aiken de los ítemes de la Escala de Opiniones de Satisfacción Laboral.

Ítem	Pertinencia						Relevancia						Claridad					
Juez	1	2	3	4	5	V	1	2	3	4	5	V	1	2	3	4	5	V
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Fuente: *Elaboración Propia*

2.5. Método de análisis de datos

Dado que el presente proyecto pertenece a un enfoque cuantitativo, el método de análisis de datos a emplearse fue el de la estadística inferencial. La base de datos obtenida de este trabajo de investigación será sometida a análisis estadísticos, para así describir las frecuencias y puntuaciones de ambas variables.

Asimismo, fue esencial hacer uso de diversos métodos estadísticos los cuales ayudaron en la investigación:

Frecuencia – Porcentajes: sirvió para determinar la distribución de las dos variables, compromiso organizacional y satisfacción laboral.

Gráficos estadísticos: se utilizó para expresar gráficamente la frecuencia de las dos variables.

Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov: por medio de este análisis se contrastó si la prueba presenta una distribución normal o no, para luego hacer uso de coeficiente de correlación ya sea Correlación de Pearson o Rho de Spearman.

Coeficiente de Correlación de Pearson: se hizo uso de ello para ver si existe una correlación directa y significativa de las dos variables empleadas en esta investigación.

De tal manera es importante resaltar que se hizo uso del programa estadístico SPSS versión 22, para poder determinar la relación de las variables de dicha investigación.

2.6. Aspectos éticos

Se tendrá en cuenta la privacidad de los trabajadores encuestados, de igual manera se respetará la identidad de los colaboradores.

Asimismo, se tendrá en cuenta la autenticidad de los resultados, en otros términos, no se falsificará ninguna de las respuestas, manifestando pureza dentro del presente trabajo de investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis Descriptivo de Resultados de las variables sociodemográficas

Tabla 7

Resultado de la variable sociodemográfica: Género

		Género del colaborador		
		Femenino	Masculino	Total
Municipalidades	Independencia	64	96	160
	Ancón	48	43	91
	Santa Rosa	30	20	50
		142	159	301

Fuente: *Elaboración Propia*

De acuerdo a la Tabla 7 nos presenta el género de los colaboradores de las tres municipalidades de Lima Norte donde 142 (47.2%) son mujeres y 159 (52.8%) son varones.

Tabla 8

Resultado de la variable sociodemográfica: Número de colaboradores de cada Municipalidad.

	Frecuencia	Porcentaje
Independencia	160	53,2 %
Ancón	91	30,2 %
Santa Rosa	50	16,6 %
Total	301	100 %

Fuente: *Elaboración Propia*

De acuerdo a la Tabla 8 nos muestra que 160 (53.2%) de colaboradores son de la municipalidad de Independencia, 91 (30.2%) de la Municipalidad de Ancón y 50 (16.6%) de la municipalidad de Santa Rosa.

Tabla 9

Resultado de la variable sociodemográfica: Tiempo de Servicio

		Tiempo de servicio del colaborador			
		3m - 3a	4a - 14a	15a - 25a	26a - 36a
Municipalidades	Independencia	104	48	6	2
	Ancón	81	8	0	2
	Santa Rosa	36	6	8	0

Fuente: *Elaboración Propia*

De acuerdo a la Tabla 9 donde se indica el tiempo de servicio nos muestra que 221 colaborador se encuentra en el rango de 3 meses a 3 años, 62 en el rango de 4 años a 14 años, 14 trabajadores en la categoría de 15 años a 25 años y 4 empleados entre los 26 años a 36 años.

3.2. Análisis Descriptivo de los Resultado de Frecuencia de las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral

Tabla 10

Niveles de Compromiso Organizacional en la investigación sobre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en colaboradores de tres Municipalidades de Lima Norte, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	61	20,3%
Promedio	162	53,8%
Alto	78	25,9%
Total	301	100,0%

Fuente: *Elaboración Propia*

Tabla 11

Niveles de Compromiso Organizacional por municipalidades en la investigación sobre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en colaboradores de tres Municipalidades de Lima Norte, 2016.

		Total Compromiso		
		Bajo	Promedio	Alto
Municipalidades	Independencia	40	85	35
	Ancón	12	50	29
	Santa Rosa	9	27	14

Fuente: *Elaboración Propia*

Según la Tabla 10, Tabla 11 se muestra los resultados totales de la variable Compromiso Organizacional. El rango con mayor frecuencia se ubica en la categoría Promedio con un 53,8%, lo cual quiere decir que los colaboradores se sienten vinculados con su centro de trabajo, por otro lado, el 20,3% presenta bajo compromiso puesto que existe varios colaboradores que no se identifican con la organización.

Tabla 12

Resultado conglomerado de los componentes: Afectivo, Normativo y Continuidad de la Frecuencia de la Variable Compromiso Organizacional

Componente Afectivo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	38	12,6%
Promedio	150	49,8%
Alto	113	37,5%
Componente Normativo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	36	12%
Promedio	144	47,8%
Alto	121	40,2%
Componente Continuidad	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	83	27,6%
Promedio	153	50,8%
Alto	65	21,6%

Fuente: *Elaboración Propia*

De acuerdo a la Tabla 12 muestra los puntajes de los tres componentes del Compromiso Organizacional, los resultados que más predominan en estas categorías son: (I) Afectivo, el 49,8 % se encuentra en la categoría

“Promedio” lo cual indica que el colaborador muestra adecuada relación con la organización. (II) Normativo, el 47,8 % se encuentra en la categoría “Promedio” y (III) Continuidad, el 50.8 % se encuentra en la categoría “Promedio” es decir que el colaborador se siente comprometido moralmente a pertenecer fiel a su organización.

Tabla 13

Resultado de los niveles de la Variable Satisfacción Laboral en la investigación sobre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en colaboradores de tres Municipalidades de Lima Norte, 2016.

	Frecuencia	Porcentaje
Alta Insatisfacción	102	33,9%
Parcial Insatisfacción	32	10,6%
Regular	92	30,6%
Parcial Satisfacción	63	20,9%
Alta Satisfacción	12	4%
Total	301	100,0

Fuente: *Elaboración Propia*

Tabla 14

Resultado de los niveles de la Variable Satisfacción Laboral por municipalidades en la investigación sobre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en colaboradores de tres Municipalidades de Lima Norte, 2016.

		Total Satisfacción				
		Alta insatisfacción	Parcial insatisfacción	Regular	Parcial satisfacción	Total satisfacción
Municipalidades	Independencia	82	18	31	24	5
	Ancón	17	7	36	27	4
	Santa Rosa	3	7	25	12	3

Fuente: *Elaboración Propia*

Según la Tabla 13, Tabla 14 se muestra los resultados totales de la variable Satisfacción Laboral. El rango con mayor frecuencia se ubica en la categoría Alta Insatisfacción con un 33,9 %, lo cual quiere decir que los colaboradores no se sienten conforme con el ambiente de trabajo, por otro lado, se evidencia un bajo índice de satisfacción ya que el 4 % de colaboradores.

Tabla 15

Resultado conglomerado de los factores de la Frecuencia de la Variable Satisfacción Laboral en colaboradores de tres Municipalidades de Lima Norte, 2016.

Condiciones Físicas y/o Materiales	Frecuencia	Porcentaje
Alta Insatisfacción	162	53,8%
Parcial Insatisfacción	51	16,9%
Regular	43	14,3%
Parcial Satisfacción	28	9,3%
Alta Satisfacción	17	5,6%

Beneficios Laborales y/o Remunerativos	Frecuencia	Porcentaje
Alta Insatisfacción	106	35,2%
Parcial Insatisfacción	49	16,3%
Regular	70	23,3%
Parcial Satisfacción	62	20,6%
Alta Satisfacción	14	4,7%

Políticas Administrativa	Frecuencia	Porcentaje
Alta Insatisfacción	115	38,2%
Parcial Insatisfacción	28	9,3%
Regular	45	15%
Parcial Satisfacción	77	25,6%
Alta Satisfacción	36	12%

Relaciones Sociales	Frecuencia	Porcentaje
Alta Insatisfacción	126	41,9%
Parcial Insatisfacción	115	38,2%
Regular	48	15,9%
Parcial Satisfacción	10	3,3%
Alta Satisfacción	2	7%

Desarrollo Personal	Frecuencia	Porcentaje
Alta Insatisfacción	156	51,8%
Parcial Insatisfacción	90	29,9%
Regular	30	10%
Parcial Satisfacción	19	6,3%
Alta Satisfacción	6	2%

Desempeño de Tareas	Frecuencia	Porcentaje
Alta Insatisfacción	104	34,6%
Parcial Insatisfacción	34	11,3%
Regular	121	40,2%
Parcial Satisfacción	31	10,3%
Alta Satisfacción	11	3,7%

Relación de la Autoridad	Frecuencia	Porcentaje
Alta Insatisfacción	147	48,8%
Parcial Insatisfacción	83	27,6%
Regular	53	17,6%
Parcial Satisfacción	11	3,7%
Alta Satisfacción	7	2,3%

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la Tabla 15 muestra los resultados de los siete factores de la Satisfacción Laboral, los resultados que más predominan en estas categorías son: (I) Condiciones físicas y/o materiales, el 53,8 % se encuentra en la categoría “Alta Insatisfacción” lo cual indica que el colaborador no está satisfecho con la infraestructura y los materiales de su lugar de trabajo. (II) Beneficios Laborales y/o Remunerativos, el 35,2 % se localiza en la categoría “Alta Insatisfacción” lo que significa que los colaboradores no están de acuerdo con el incentivo económico que les brinda la organización, (III)

Políticas Administrativas, el 38,2 % se encuentra en la categoría “Alta Insatisfacción” es decir que los empleados no están de acuerdo con los roles y funciones que realizan, (IV) Relaciones Sociales, el 41,9 % se encuentra en la categoría “Alta Insatisfacción” puesto que la relación o comunicación no es asertiva entre compañeros de trabajo, (V) Desarrollo Personal, el 51,8 % de trabajadores se halla en la categoría “Alta Insatisfacción” ya que hay poco compromiso por parte de los empleados en las actividades que realizan para su autorrealización, (VI) Desempeño de Tareas, un 40,2 % se encuentra en la categoría “Regular” y (VII) Relación con la Autoridad, el 48,8 % se halla en la categoría “Alta Insatisfacción”, es decir existe dificultades en el vínculo con el jefe directo lo cual repercute en las tareas laborales.

3.3. Resultado de Normalidad de las Variables

Tabla 16

Resultado de Normalidad en la investigación sobre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Total compromiso	Total satisfacción
N		301	301
Parámetros Normales ^{a,b}	Media	2,06	2,50
	Desviación Típica	,678	1,261
	Absoluta	,274	,222
Diferencias más Extremas	Positiva	,274	,222
	Negativa	-,264	-,207
Z de Kolmogorov-Smirnov		4,754	3,860
Sig. asintót. (bilateral)		,000	,000

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Fuente: *Elaboración Propia*

Según la Tabla 16 nos muestra que la Z de Kolmogorov-Smirnov es de 4,754 para la variable Compromiso y 3,860 para la variable Satisfacción, con un nivel de significancia de 0,000, esto indica que la prueba muestra una distribución normal por tanto se usa la r de Pearson para correlacionar ambas variables.

Tabla 17

Resultado de Normalidad por factores.

		Factor 1	Factor 2	Factor 3	Factor 4	Factor 5	Factor 6	Factor 7
	N	301	301	301	301	301	301	301
Parámetros normales ^{a, b}	Media	1,96	2,43	2,64	1,83	1,77	2,37	1,83
	Desviación estándar	1,251	1,283	1,494	,862	1,000	1,164	,997
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,317	,220	,246	,250	,297	,247	,286
	Positivo	,317	,220	,246	,250	,297	,226	,286
	Negativo	-,221	-,156	-,194	-,169	-,221	-,247	-,202
Estadístico de prueba		,317	,220	,246	,250	,297	,247	,286
Sig. asintótica (bilateral)		,000^c	,000^c	,000^c	,000^c	,000^c	,000^c	,000^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: *Elaboración Propia*

Según la Tabla 17 se observa que todos los puntajes encontrados de los factores se aproximan a una distribución normal, asimismo el coeficiente es no significativo ($p > .05$). Por lo tanto, las correlaciones con estos factores se efectuarán con la prueba paramétrica: Prueba de Correlación de Pearson.

3.4. Análisis Descriptivo de correlación de Pearson

Tabla 18

Resultado de correlación de Pearson en la investigación sobre Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en colaboradores de tres Municipalidades de Lima Norte, 2016.

	Correlación	
	Compromiso Organizacional	Satisfacción Laboral
Correlación Pearson	1	,087
Sig. (2-tailed)		,131
N	301	301

Fuente: *Elaboración Propia*

En la Tabla 18 observamos que hay una correlación de $r=0,087$, con un $p=0.131$, lo cual indica que se rechaza la hipótesis alterna y aceptamos la hipótesis nula. Por lo que, se afirma que no existe correlación significativa entre la variable compromiso organizacional y satisfacción laboral.

Tabla 19

Relación entre el compromiso organizacional y beneficios laborales y/o remunerativos en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016.

	Correlación	
	Compromiso Organizacional	Beneficios Laborales y/o Remunerativos
Correlación Pearson	1	,079
Sig. (2-tailed)		,171
N	301	301

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 19 observamos que hay una correlación de $r=0,079$, con un $p=0.171$, esto indica que no existe correlación significativa entre la variable compromiso organizacional y el factor Beneficios laborales y/o remunerativos.

Tabla 20

Relación entre el compromiso organizacional y el desarrollo personal en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016.

	Correlación	
	Compromiso Organizacional	Desarrollo Personal
Correlación Pearson	1	,064
Sig. (2-tailed)		,271
N	301	301

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 20 observamos que hay una correlación de $r=0,064$, con un $p=0.271$, es decir no existe correlación significativa entre la variable compromiso organizacional y el factor Desarrollo Personal.

Tabla 21

Relación entre el compromiso organizacional y desempeño de tareas en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016.

	Correlación	
	Compromiso Organizacional	Desempeño de Tareas
Correlación Pearson	1	,041
Sig. (2-tailed)		,480
N	301	301

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 21 observamos que hay una correlación de $r=0,041$, con un $p=0.480$, por tanto no existe correlación significativa entre la variable compromiso organizacional y el factor Desempeño de Tareas.

Tabla 22

Relación entre el compromiso organizacional y la relación con la Autoridad en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016.

	Correlación	
	Compromiso Organizacional	Relación con la Autoridad
Correlación Pearson	1	,103
Sig. (2-tailed)		,075
N	301	301

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 22 observamos que hay una correlación de $r=0,103$, con un $p=0.075$, lo cual muestra que no existe correlación significativa entre la variable compromiso organizacional y el factor Relación con la autoridad.

IV. DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación titulado Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral en colaboradores de tres Municipalidades de Lima Norte, 2016. Cuya finalidad fue determinar la relación que existe entre la variable compromiso organizacional y satisfacción laboral con respecto a cuatro factores de la variable dependiente (beneficios laborales y/o remunerativos, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la Autoridad). De acuerdo con los resultados alcanzados en este trabajo se concluye que no existe una correlación significativa de las dos variables por lo tanto la variable compromiso organizacional no influye en la variable satisfacción laboral. Además, si un colaborador se muestra comprometido con su organización empleadora no necesariamente tiene que estar satisfecho con lo que realiza, Esto concuerda con la investigación realizada por Rodríguez (2014), quien menciona que no existe relación alguna entre compromiso organizacional y satisfacción laboral, es decir que los niveles de compromiso no se encuentran vinculados con los niveles de satisfacción. Es probable que en otros países muestren diferencias entre estas dos variables puesto que modifican sus oportunidades y remuneraciones, y además afrontan fuerzas económicas, políticas y socioculturales diferentes en un contexto general.

Por otro lado, de acuerdo a los datos conseguidos de la variable compromiso en la tabla 10 y figura 4 muestra que el 53,8%, de colaboradores se encuentra en un nivel Promedio, estas personas según Meyer & Allen (1991) presentan cierta dependencia por la institución donde laboran logrando un vínculo afectivo con el centro de trabajo. Este tipo de lealtad con la institución puede corresponder a influencias de tipo cultural o familiar según Bayona y Mandorrán (1995). Por otro lado, Marquina (2011) en su investigación menciona que el 91% hace referencia a los altos niveles de compromiso organizacional, lo cual muestra identificación por parte de los empleados para con la empresa. Cabe mencionar que los resultados de la

investigación de Marquina (2011) son parecidos a esta investigación ya que el nivel de compromiso se encuentra por encima del promedio.

La variable compromiso organizacional está conformado por tres dimensiones, estos resultados muestran que los trabajadores de las municipalidades se encuentran en un nivel promedio ya que el colaborador invierte en la empresa pero es consiente que si se retira no recupera esa inversión (Componente de Continuidad, 50.8%); asimismo muestra una adecuada relación con el trabajo (Componente Afectivo, 49.8%) debido a que hay cierta comodidad de permanecer fieles a su centro empleador (Componente Normativo, 47.8%).

A continuación según la tabla 13, tabla 14 y figura 5 se obtiene una alta insatisfacción por parte de los colaboradores de las municipalidades de Independencia, Ancón y Santa Rosa con un 33,9% lo cual muestra que los empleados no se sienten conforme con el ambiente de trabajo, de acuerdo a (Locke 1976, citado por Arnold y Randall, 2012) podemos resaltar que no hay una estimación por el centro de labores o por las experiencias ganadas dentro de la institución, no se encuentran conformes con el sistema de supervisión, las condiciones ambientales de trabajo, salario e incentivos, se muestra un clima inadecuado. Esto también puede ser a consecuencia de la rotación constante que surgen en las municipalidades. Por otro lado, un 10.6% presenta parcial insatisfacción, el 30.6% se encuentra en un nivel regular, el 20,9% parcial satisfacción y el 4% alta satisfacción. Coincide con la investigación de Marquina (2011) quien concluye que presenta un alto nivel de insatisfacción laboral donde el 51.3% de trabajadores se muestran insatisfechos (39.7% insatisfechos y 11.6% altamente insatisfechos).

Palma (1999) menciona que la satisfacción laboral está constituida por siete factores dentro de ellos son algunos los que predominan más según la tabla 15 muestra que los empleados se encuentran altamente insatisfechos con la infraestructura, con los materiales (Condiciones Físicas y/o Materiales, 53.8%), así también presentan alta insatisfacción en las experiencias de convivencia, de interacción individual, en las habilidades sociales, en la comunicación lo cual no permite conocerse, entre

compañeros de trabajo (Desarrollo Personal, 51,8%). Además, se presenta insatisfacción en el vínculo con relación al jefe directo respecto a las tareas laborales (Relación con la Autoridad, 48,8%), los colaboradores se encuentran en un nivel altamente insatisfechos en la interacción entre compañeros (Relaciones Sociales, 41.9%), un alto nivel de insatisfacción se muestra respecto a las normas, lineamientos planteadas por la institución (Políticas Administrativas, 38.2%), de acuerdo al modelo de Lawler señalado por Morán (2005) menciona que $a > b$: el sujeto considera que lo que debería recibir es mayor que lo que efectivamente considera que recibe; en este caso produce insatisfacción, cabe mencionar que en esta investigación presentan alta insatisfacción en el incentivo económico (Beneficios Laborales y/o Remunerativos, 35.2%) ya que los colaboradores no están de acuerdo con el salario económico que reciben, también el trabajador se identifica con su trabajo participa activamente en él (Desempeño de Tareas, 40.2%) encontrándose en una categoría regular, Por tanto se aprecia que la mayoría de factores presenta un nivel insatisfactorio lo cual motiva a estudiar esta problemática y brindar alternativas en la solución para elevar los niveles de satisfacción en los empleados de estas entidades públicas. Por el contrario, Villamil & Sánchez (2012) señala que la mitad de los trabajadores ostentan sentirse satisfechos y el otro 50% muestra insatisfacción.

V. CONCLUSIÓN

Primero: De acuerdo a los resultados se obtuvo que no existe correlación significativa entre las dos variables (compromiso organizacional y satisfacción laboral) ya que $r=0.087$ y $p=0.131$ por lo cual se acepta la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa.

Segundo: El rango con mayor frecuencia se ubica en la categoría Promedio con un 53,8%, lo cual quiere decir que los colaboradores se sienten vinculados con su centro de trabajo, por otro lado, de acuerdo a las dimensiones: (I) Afectivo, el 49,8 % se encuentra en la categoría “Promedio” (II) Normativo, el 47,8 % se encuentra en la categoría “Promedio” y (III) Continuidad, el 50.8 % se encuentra en la categoría “Promedio” es decir que el colaborador se siente comprometido moralmente a pertenecer fiel a su organización.

Tercero: El rango con mayor frecuencia se ubica en la categoría Alta Insatisfacción con un 33,9 %, lo cual quiere decir que los colaboradores no se sienten conforme con el ambiente de trabajo, por otro lado, se evidencia un bajo índice de satisfacción ya que el 4 % de colaboradores. los resultados que más predominan en estas categorías son: (I) Condiciones físicas y/o materiales, el 53,8 % se encuentra en la categoría “Alta Insatisfacción”, (II) Beneficios Laborales y/o Remunerativos, el 35,2% se localiza en la categoría “Alta Insatisfacción”, (III) Políticas Administrativas, el 38,2 % se encuentra en la categoría “Alta Insatisfacción”, (IV) Relaciones Sociales, el 41,9% se encuentra en la categoría “Alta Insatisfacción”, (V) Desarrollo Personal, el 51,8% de trabajadores se halla en la categoría “Alta Insatisfacción”, (VI) Desempeño de Tareas, un 40,2% se ubica en la categoría “Regular” y (VII) Relación con la Autoridad, el 48,8% se halla en la categoría “Alta Insatisfacción”.

Cuarto: No existe correlación significativa ($r= .079$, $p=.171$) entre las variables compromiso organizacional y beneficios laborales y/o

remunerativos en los colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016.

Quinto: No existe correlación significativa ($r = .064$, $p = .271$) entre las variables compromiso organizacional y desarrollo personal en los colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016.

Sexto: No existe correlación significativa ($r = .041$, $p = .480$) entre las variables compromiso organizacional y desempeño de tareas en los colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016.

Séptimo: No existe correlación significativa ($r = .103$, $p = .075$) entre las variables compromiso organizacional y relación con la autoridad en los colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016.

VI. RECOMENDACIONES

- Se sugiere realizar feedback, talleres, capacitaciones actividades de integración frecuentemente a los colaboradores que integran la municipalidad para mejorar y fortalecer la comunicación organizacional, clima laboral, motivación, trabajo en equipo y liderazgo en los empleados.
- Difundir el RIT (Reglamento Interno de Trabajo) y MOF (Manual de Organización y Funciones) a cada trabajador en el programa de inducción y re inducción, para que conozcan las políticas y las funciones que deben de desempeñar en cada área.
- El ambiente en el que se encuentran los empleados es importante para desarrollar sus actividades eficaz y eficientemente. Asimismo, la decoración también juega un papel fundamental en el estado de ánimo, los colores vivos aportan optimismo y las zonas compartidos crean cohesión grupal.
- Implementar y profundizar en el salario emocional cada vez que se logre una meta o se logre un nuevo record, proponer líneas de carrera para optimizar el desarrollo personal y profesional de los colaboradores.
- Cuando un colaborador desempeña una actividad satisfactoriamente aludir los logros, compartirlos con el resto de compañeros y premiarlos es un mecanismo que propicia la felicidad, motivación y satisfacción en el trabajo lo cual ayuda en la mejora del clima laboral.

VII. REFERENCIAS

- "1er Estudio de Retención de Talento Perú 2014". (2014). *PricewaterhouseCoopers S. Civil de R.L.*, 1-30. Obtenido de <http://www.pwc.pe/es/publicaciones/retencion-de-talento.html#>
- Alfaro, R., Leyton, S., Saénz , I., & Meza, A. (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis Magistral), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Arnold, J., & Randall, R. (2012). *Psicología del Trabajo* (5a ed.). Mexico: Pearson Educación.
- Bayoma, C., Goñi, S., & Mandorrán, C. (1995). *Compromiso Organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos*. España: AEDEM.
- Blau, P. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- Chiang, M., & San Martín, N. (2015). *Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano*. (Tesis Magistral), Universidad del Bío Bío, Talcahuano, Chile. Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001
- Contreras, C. (2014). *Relación entre el mantenimiento de personal y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Pablo, Cajamarca – 2014*. (Tesis Magistral), Universidad Cesar Vallejo, Cajamarca, Perú.
- Díaz, F., Fuertes, F., Martín, M., Montalbán, M., Sánchez, E., & Zarco, V. (2014). *Psicología de las Organizaciones*. Barcelona, España: UOC.
- Edel, R., & García, A. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional* (Vol. I). Veracruz, México: PSICOM Editores.

- Espaderos, A. (2016). *Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la municipalidad de Santa Lucía - Cotzumalguapa*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Rafael Landívar, Escuintla, Guatemala. Obtenido de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- García, C. (2010). *Motivación en el trabajo: teoría y practica*. España: Vicens-Vives.
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donelly, J. (1994). *Las organizaciones: Comportamiento, estructura y procesos*. Argentina: Editorial Addison-Wesley Iberoamericana.
- Gonzales García, M. J. (2006). *Habilidades Directivas* (1a ed.). España: Innovación y Cualificación S.L.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5a ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper & Row .
- Lodahl, T., & Kejner, M. (1965). The definition and mesuarement of job involvement. *Journal of applied psychology*.
- Marquina, C. (2011). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). Three component conceptualization of organizational. *Human Resource Management Review*, 11p. 299 - 326.
- Meyer, J., Allen, N., & Smith, C. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 538-551.
- Morán, C. (2005). *Psicología del Trabajo: Nociones Introductorias*. Málaga, españa: Ediciones ALJIBE.

- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (13a ed.). Distrito Federal. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral en trabajadores de Lima Metropolitana. *Revista de Teoría e investigación en psicología* N° 1, IX.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (8a ed.). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, H. (2014). *Satisfacción Laboral y su relación con Compromiso Organizacional y Empoderamiento*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Barquisimeto, Venezuela. Obtenido de <http://bibhumartes.ucla.edu.ve/DB/bcucla/edocs/repositorio/TEGHD5882R632014.pdf>
- Sifuentes, G., Ortega, J., & Gonzáles, I. (2012). *El compromiso organizacional y la satisfacción y bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango*. (Tesis de Licenciatura), Universidad Politécnica de Durango, Durango, México. Obtenido de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xvii/docs/C12.pdf>
- Sikula, A. (1992). *Administración de Personal*. México: Trillas.
- Torres, M., & Torres, M. (2014). *Relación entre marketing interno y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa pública de Lima*. (Tesis Magistral), Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Villamil, O., & Sánchez, W. (2012). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la municipalidad de Choloma*. (Tesis Magistral), Universidad Tecnológica Centroamericana, San Pedro Sula, Honduras.
- Zavala, R., & Córdova, L. (2015). *Calidad de vida laboral y compromiso organizacional del personal nombrado en la Municipalidad Provincial de San Román*. (Tesis Magistral), universidad Peruana Union, Tarapoto.

ANEXOS

➤ Tablas de correlación por factores:

Tabla 23

Relación entre el compromiso organizacional y las Condiciones Físicas y/o Materiales en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016.

	Correlación	
	Compromiso Organizacional	Condiciones Físicas y/o Materiales
Correlación Pearson	1	,062
Sig. (2-tailed)		,287
N	301	301

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 23 observamos que hay una correlación de $r=0,062$, con un $p=0.287$, es decir no existe correlación significativa entre la variable compromiso organizacional y el factor Condiciones Físicas y/o Materiales.

Tabla 24

Relación entre el compromiso organizacional y las Políticas Administrativas en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016.

	Correlación	
	Compromiso Organizacional	Políticas Administrativas
Correlación Pearson	1	,047
Sig. (2-tailed)		,421
N	301	301

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 24 observamos que hay una correlación de $r=0,047$, con un $p=0.421$, por lo tanto no existe correlación significativa entre la variable compromiso organizacional y el factor Políticas Administrativas.

Tabla 25

Relación entre el compromiso organizacional y las Relaciones Sociales en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016.

	Correlación	
	Compromiso Organizacional	Relaciones Sociales
Correlación Pearson	1	,097
Sig. (2-tailed)		,095
N	301	301

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 25 observamos que hay una correlación de $r=0,097$, con un $p=0.095$, por lo tanto no existe correlación significativa entre la variable compromiso organizacional y el factor Relaciones Sociales.

➤ **Gráficos de los resultados obtenidos de la investigación**

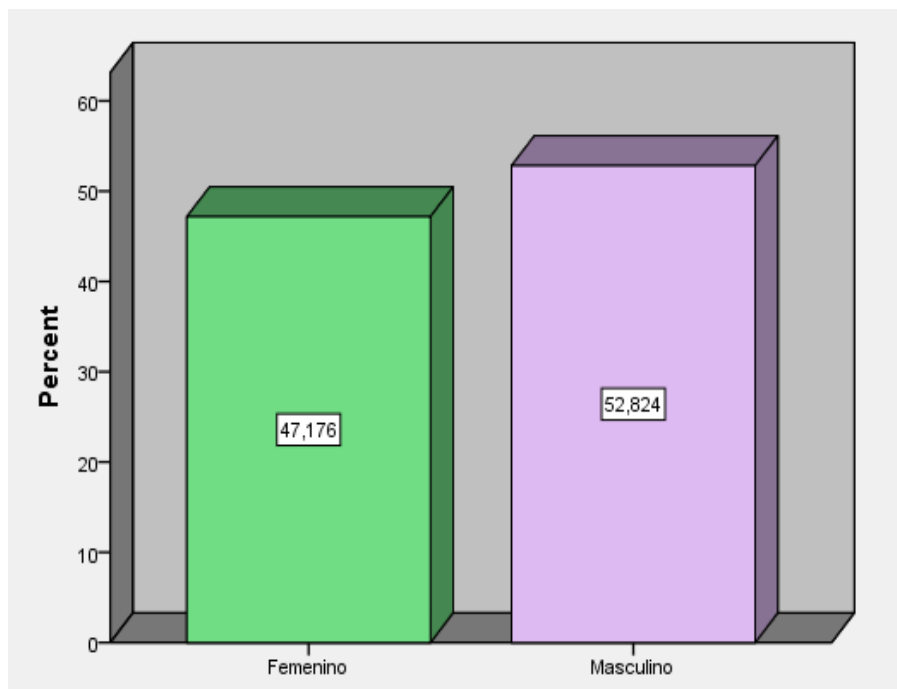


Figura 1: Distribución de la variable sociodemográfica: Género

De acuerdo a la Figura 1 nos presenta el género de los colaboradores de las tres municipalidades de Lima Norte donde 142 (47.2%) son mujeres y 159 (52.8%) son varones.

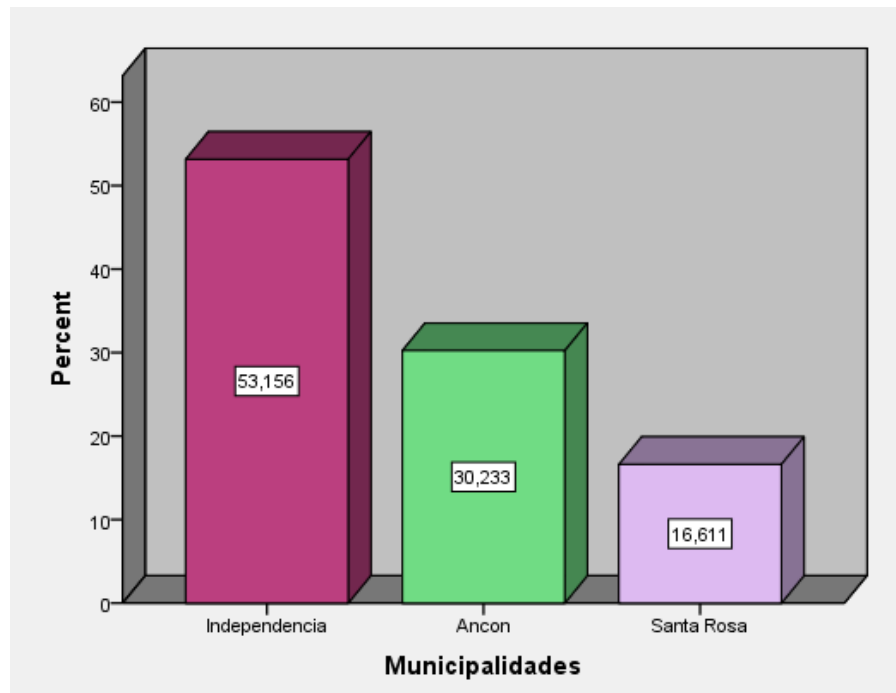


Figura 2: Distribución de la variable sociodemográfica: Número de colaboradores de cada Municipalidad.

De acuerdo a la Figura 2 nos muestra que 160 (53.2%) de colaboradores son de la municipalidad de Independencia, 91 (30.2%) de la Municipalidad de Ancón y 50 (16.6%) de la municipalidad de Santa Rosa.

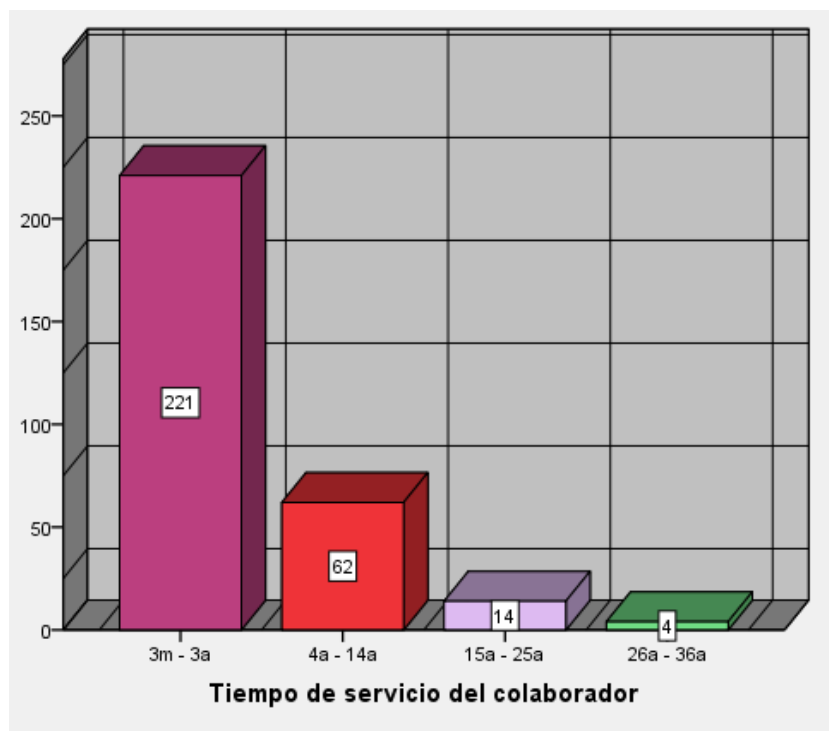


Figura 3: Distribución de la variable sociodemográfica: Tiempo de servicio.

De acuerdo a la Figura 3 donde se indica el tiempo de servicio nos muestra que 221 colaborador se encuentra en el rango de 3 meses a 3 años, 62 en el rango de 4 años a 14 años, 14 trabajadores en la categoría de 15 años a 25 años y 4 empleados entre los 26 años a 36 años.

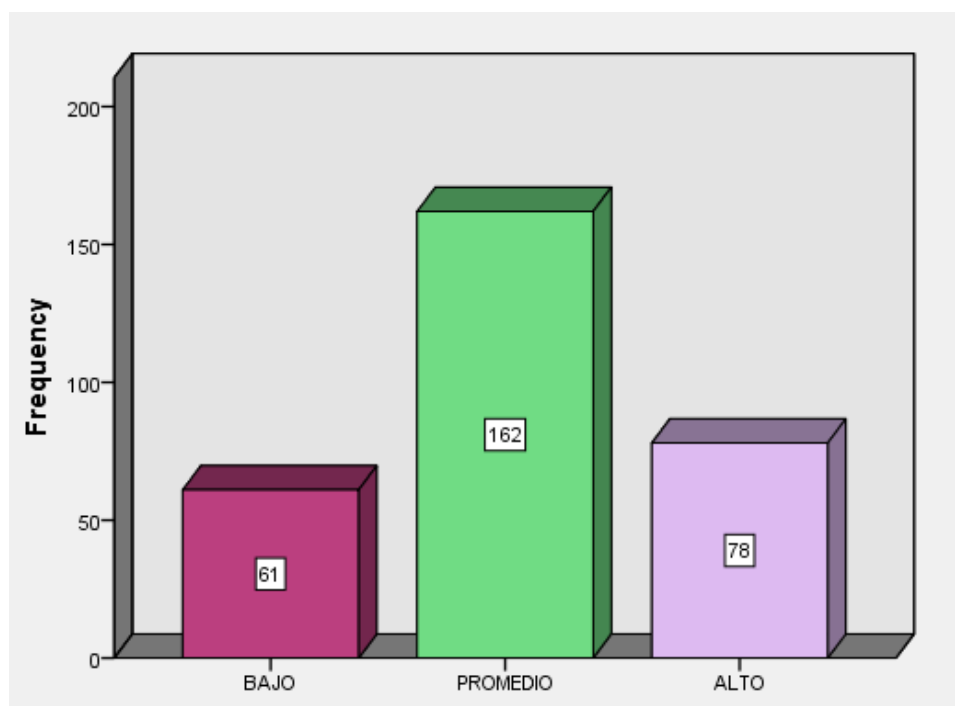


Figura 4: Distribución de los niveles de la Variable Compromiso Organizacional.

Según la Figura 4 se muestra los resultados totales de la variable Compromiso Organizacional. El rango con mayor frecuencia se ubica en la categoría Promedio con un 53,8%, lo cual quiere decir que los colaboradores se sienten vinculados con su centro de trabajo, por otro lado, el 20,3% presenta bajo compromiso puesto que existe varios colaboradores que no se identifican con la organización.

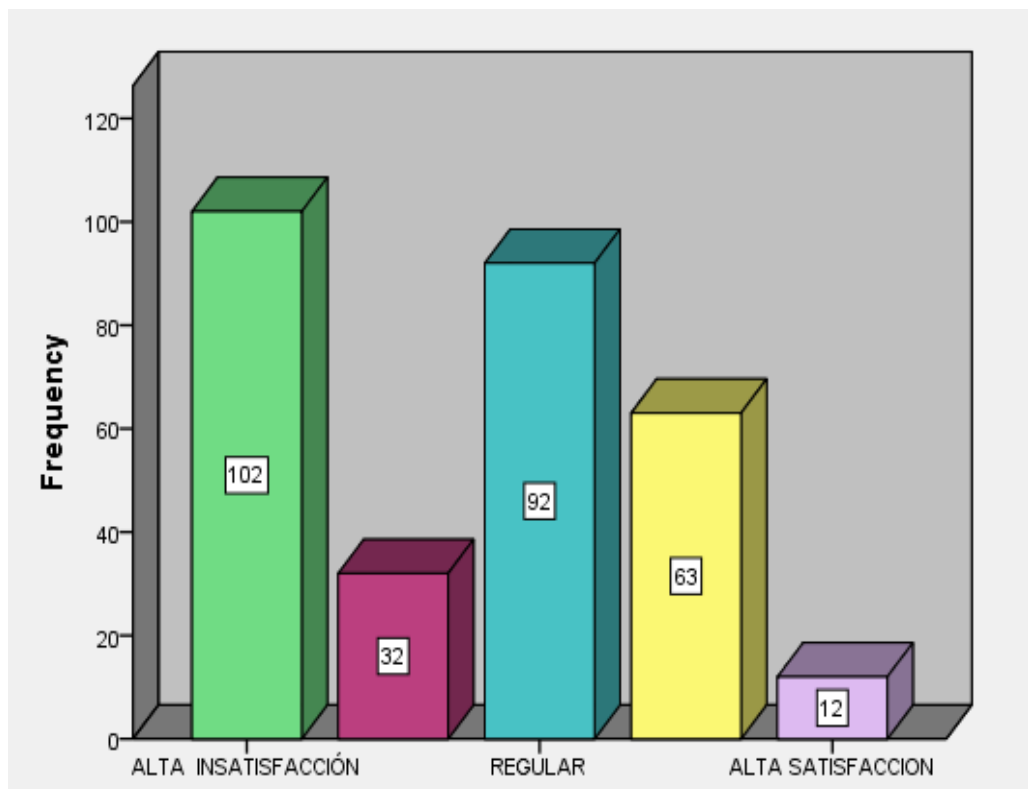


Figura 5: Distribución de la Frecuencia de la Variable Satisfacción Laboral

Según la Figura 5 se muestra los resultados totales de la variable Satisfacción Laboral. El rango con mayor frecuencia se ubica en la categoría Alta Insatisfacción con un 33,9 %, lo cual quiere decir que los colaboradores no se sienten conforme con el ambiente de trabajo, por otro lado, se evidencia un bajo índice de satisfacción ya que el 4 % de colaboradores.

➤ Instrumentos

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Sexo: Masculino () Femenino ()

Fecha:/...../.....

Introducción: Buen día, su participación es muy apreciada y valiosa. Por favor evalúe lo más honestamente que le sea posible cada frase. Sus respuestas son absolutamente confidenciales y sólo serán empleadas con fines de investigación.

Este cuestionario contiene una serie de frases que permite hacer una descripción de ti mismo. Para ello, debes indicar, en qué medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación es verdadera, de acuerdo a como te sientes, piensas o actúas la mayoría de las veces. Hay siete respuestas por cada frase.

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Débilmente en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Débilmente de acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	Si yo no hubiera invertido tanto de mí mismo en esta organización, yo consideraría trabajar en otra parte.							
2	Aunque fuera ventajoso para mí, yo no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.							
3	Si deseara renunciar a la organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas.							
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.							
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento.							
8	Esta organización merece mi lealtad.							
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.							
10	No siento ninguna obligación de permanecer con mi empleador actual.							
11	Yo no renunciaría a mi organización ahora porque me siento obligado con la gente en ella.							
12	Esta organización tiene para mí un alto grado de significación personal.							
13	Le debo muchísimo a mi organización.							
14	No me siento como “parte de la familia” en mi organización.							
15	No tengo un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi organización.							
16	Una de las pocas consecuencias importantes de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.							
17	Sería muy difícil para mí en este momento dejar mi organización incluso si lo deseara.							
18	No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.							

ESCALA DE OPINIONES SL – SPC

Sexo: Masculino () Femenino ()

Fecha:/...../.....

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcado con un aspa en la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

TA	A	I	D	TD
Total Acuerdo	De Acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Total Desacuerdo

N°	Ítems	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mis jefes son comprensivos.					
7	Me siento mal con lo que hago.					
8	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario de trabajo.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No me reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Compromiso Organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte - 2016”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL Y DISEÑO	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	TÉCNICAS DE INSTRUMENTOS DE RECOJO DE INFORMACIÓN
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL								
¿De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en colaborador es de tres municipalida des de Lima Norte - 2016?	Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en colaborador es de tres municipalida des de Lima Norte.	Existe relación directa entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaborador es de tres municipalida des de Lima Norte.	Compromiso Organizacional	El compromiso viene a ser un proceso psicológico el cual determina una dependencia entre el trabajador y la institución empleadora. (Meyer y Allen, 1991).	Puntaje obtenido en el cuestionario de compromiso Organizacional de Meyer y Allen.	<ul style="list-style-type: none"> - Componente Afectivo - Componente de Continuidad - Componente Normativo 	Ordinal	NIVEL: Investigación Descriptivo correlacional DISEÑO: No experimental – transversal	POBLACIÓN: está constituida por colaboradores de las tres municipalidades de Lima Norte. MUESTREO: Es de tipo censal, ya que participarán todos los miembros de la población	TÉCNICA: Observación Entrevista INSTRUMENTOS - Cuestionario de Compromiso Organizacional - Escala de satisfacción laboral SL - SPC

PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECÍFICOS				
<ul style="list-style-type: none"> - ¿De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con los beneficios laborales y/o remunerativos en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016? - ¿De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el desarrollo personal en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016? - ¿De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño de tareas en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016? - ¿De qué manera el compromiso organizacional se relaciona con el desempeño de tareas en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016? 	<ul style="list-style-type: none"> - Describir el compromiso organizacional en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte. - Describir la satisfacción laboral en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte - Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y los beneficios laborales y/o remunerativos en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016. - Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desarrollo personal en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016. - Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y el desempeño de tareas en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016. 	<ul style="list-style-type: none"> - H1: Existe relación directa entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral. - H0: No existe relación directa entre compromiso organizacional y la satisfacción laboral 	Satisfacción Laboral	<p>Precisa que la satisfacción laboral es una consecuencia afable del subordinado a la vista de los documentos de trabajo que este adopta, consecuencia final de la interacción emprendedora de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e instigaciones del empleado. (Sikula, 1992)</p>	<p>Puntaje obtenido en el cuestionario de Satisfacción Laboral de Sonia Palma</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Condiciones Físicas y/o Materiales - Beneficios Laborales y/o Remunerativos - Políticas Administrativas - Relaciones Sociales - Desarrollo Personal - Desempeño de Tareas - Relación con la Autoridad

relaciona con la relación con la Autoridad en - colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016?	tres municipalidades de Lima Norte – 2016. Determinar la relación que existe entre el compromiso organizacional y la relación con la Autoridad en colaboradores de tres municipalidades de Lima Norte – 2016.
---	---
